



PREFEITURA DE CARAPICUÍBA/SP

Prefeitura de Carapicuíba organiza Central de Especialidades Médicas

Secretarias: Saúde

Data de Publicação: 10 de agosto de 2012

A cidade criou um Call Center, o setor de Avaliação e Controle e agilizou a marcação de consultas

A Unidade de Avaliação e Controle (UAC) foi criada pela Secretaria de Saúde de Carapicuíba em 2009 e faz parte do sistema de informações onde todos os atendimentos das UBSs e prontos socorros são passados para a secretaria de Saúde. A UAC reformulou a Ficha de Atendimento Ambulatorial (FAA) incluindo nome e assinatura do paciente tornando possível a identificação do paciente e assim obtendo maior agilidade e referencial para passar estes dados ao Ministério da Saúde.

Antes isto era feito com planilhas sem identificação e não havia como comprovar se o paciente foi realmente atendido. Atualmente as FAAs são usadas para acompanhar as estatísticas e gerenciamento de atendimentos de forma mais eficaz, o que facilita a transmissão de informações ao Ministério da Saúde, por meio das quais o governo Federal avalia o repasse de verbas para o município.

Em conjunto com a criação da UAC, a Prefeitura de Carapicuíba criou o Call Center, organizou e ampliou a Central de Especialidades Médicas (CEM) onde são agendadas todas as consultas e exames de especialidades. Quando a pessoa é atendida em alguma UBS ou pronto socorro e é encaminhada para especialidades, o paciente não precisa ir até o local marcar a consulta ou exame. A própria UBS envia a guia para a CEM, que faz o agendamento evitando que o paciente precise se deslocar para fazer a marcação da consulta.

Antes da criação da UAC, do Call Center e da reestruturação da CEM havia muita perda de vagas porque quando o paciente faltava na consulta ou exame, por falta de maiores informações muitas vezes não era possível colocar outra pessoa no lugar.

A CEM faz os agendamentos e o Call Center entra em contato com o paciente informando data, local e horário da consulta e o paciente só precisa retirar a guia na UBS onde fez a solicitação. Com as informações atuais as consultas são confirmadas e se o paciente não for a vaga é passada para outro.

“Este novo sistema de informações e o Call Center, somado à ampliação da CEM tem mostrado resultados efetivos no repasse de verbas da saúde para o município e facilitado a vida do munícipe que precisa passar por algum especialista”, afirma a Dra. Simone Augusta M. Monteaperto, secretaria de saúde.